

·调查分析·

临床护士通情能力与组织氛围现状及其相关性

关纳昕¹, 张葆荣¹, 刘兴华¹, 妮娜², 刘路³

(1 吉林大学第一医院, 吉林长春, 130021; 2 吉林大学护理学院, 吉林长春, 130021;

3 东北师范大学人文学院, 吉林长春, 130117)

[摘要] **目的** 了解临床护士通情能力与组织氛围现状, 探讨二者相关性。**方法** 采用一般人口学资料调查表、通情量表、组织氛围量表对 570 名临床护士进行调查; 采用 Pearson 相关分析探讨临床护士通情能力与组织氛围相关性。**结果** 临床护士通情能力总分为 (8.37 ± 1.97) 分; 组织氛围均分为 (3.42 ± 0.57) 分。临床护士通情能力与组织氛围总分及其温暖和工作主动性等维度呈正相关 ($P < 0.05$ 或 $P < 0.01$), 与冲突呈负相关 ($P < 0.01$)。**结论** 临床护士通情能力处于中等水平, 组织氛围处于中等偏上水平, 护士较高的通情能力有利于营造良好的组织氛围, 和谐的组织氛围有益于提高护士的通情能力。可采取有效措施创造良好的组织氛围, 以提高护士通情能力, 从而提高护理工作质量。

[关键词] 通情能力; 组织氛围; 临床护士; 相关性分析

[中图分类号] R47 **[文献标识码]** A **[文章编号]** 1671-8283(2018)09-0013-04 **[DOI]** 10.3969/j.issn.1671-8283.2018.09.003

The correlations between empathy ability and organizational atmosphere in clinical nurses

Guan Ruixin¹, Zhang Baorong¹, Liu Xuehua¹, Ni Na², Liu Lu³ // Modern Clinical Nursing, -2018, 17(9): 13.

(1. The First Hospital, Jilin University, Changchun, 130021; 2. Nursing School, Jilin University, Changchun, 130021; 3. School of Humanities, Northeast Normal University, Changchun, 130117, China)

[Abstract] **Objective** To investigate the current status and correlation of clinical nurse's empathy ability with organizational atmosphere. **Methods** A total of 570 clinical nurses were enrolled as the research subjects to investigate their empathy ability and organizational atmosphere using the general demographic data questionnaire, the empathy ability scale and the organizational atmosphere scale. Pearson correlation analysis was used to study the correlation between empathy ability and organizational atmosphere. **Results** The total average score on empathy ability among the clinical nurses was (8.37 ± 1.97) . Their total average score on organizational atmosphere was (3.42 ± 0.57) . The empathy ability was positively correlated with organizational atmosphere as well as other dimensions of warmth and work initiative ($P < 0.05$) and negatively correlated with the conflict ($P < 0.01$). **Conclusion** The empathy ability of clinical nurses is in the medium level and so was the organizational atmosphere. The nurses with high empathy ability are good at creating good organizational atmosphere, and harmonious organizational atmosphere is beneficial for the improvement of the nurses' empathy ability. It is suggested that clinical nursing managers should take effective measures to create a good organizational atmosphere so as to improve nurses' empathy ability and nurses should also constantly improve their empathy ability so as to create a good organizational atmosphere and improve the quality of nursing work.

[Key words] empathy ability; organizational atmosphere; clinical nurses; correlation analysis

通情能力是指无需言语便可感知别人的心情、能够设身处地理解他人的能力^[1]。护士良好的通情能力有利于提高工作效率, 促进护理质量的提升。

组织氛围是护士对医院工作环境的总体感觉^[2]。研究显示^[3-6], 组织氛围与护士职业倦怠、情绪智力、心理授权、专业价值观等有相关性。目前尚无护士通情能力与组织氛围的关系研究。本研究旨在了解临床护士通情能力与组织氛围现状, 并探讨二者相关性, 为培养临床护士的通情能力, 营造良好的组织氛围提供参考。现将方法和结果报道如下。

[收稿日期] 2018-08-04

[作者简介] 关纳昕 (1989-), 女, 吉林长春人, 护师, 硕士在读, 主要从事临床护理工作。

[通信作者] 张葆荣, 副主任护师, 本科, E-mail: brzhang1728@163.com。

1 对象与方法

1.1 对象

采用方便抽样的方法,选择2017年9月-11月长春市三所三级甲等医院的临床护士为研究对象。纳入标准:从事临床护理工作并且有护士执业证;自愿参加调查;身心健康。符合纳入标准的570名临床护士中,男35名,女535名。年龄:23~43岁,平均 (28.15 ± 5.09) 岁。科室:内科130名,外科125名,妇科91名,儿科96名,急诊科128名。职称:护士288名,护师191名,主管护师76名,副主任护师及以上15名。工作年限:1~3年301名,4~6年215名,7年及以上54名。聘用方式:在编189名,合同381名。

1.2 调查工具

1.2.1 一般人口学资料调查表 调查表自行设计,内容包括临床护士性别、年龄、科室、职称、工作年限、聘用方式。

1.2.2 通情量表 该量表由HOGAN^[7]编制,包括17个条目,其中7个条目答“是”计1分,10个条目答“否”计1分,总分0~17分,得分越高,说明护士的通情能力越强。量表Cronbach's α 系数为0.816。

1.2.3 组织氛围量表 量表由贺利平等^[8]编制,包括冲突(7个条目)、温暖和工作主动性(7个条目)、支持认同(7个条目)、组织有效性(7个条目)、人际和谐(7个条目)、关心员工(6个条目)6个维度41个条目,每个条目采用Likert 5级评分法,从“非常不符合”到“非常符合”记1~5分,总分41~205分,得分越高说明组织氛围越好。该量表的Cronbach's α 系数为0.927。

1.3 调查方法

调查前与三所医院护理管理者取得联系,征得医院领导同意和被调查对象同意后开始进行调查。调查由专人负责,调查前说明调查的意义和调查方法,问卷当场发放,被调查者填写完成后当场回收。本调查共发放问卷580份,回收有效问卷570份,回收有效率98.28%。

1.4 统计学方法

数据采用SPSS17.0进行统计学分析。计量资料采用均数 \pm 标准差描述;计数资料采用频数和百

分比描述;采用Pearson相关分析探讨临床护士通情能力与组织氛围相关性。

2 结果

2.1 临床护士通情能力和组织氛围得分情况

临床护士通情能力总分为 (8.37 ± 1.97) 分。组织氛围总分 (140.22 ± 24.67) 分,均分为 (3.42 ± 0.57) 分,其中各维度均分为:冲突 (2.98 ± 0.54) 分,温暖和工作主动性 (3.89 ± 0.61) 分,支持认同 (2.81 ± 0.48) 分,组织有效性 (3.55 ± 0.47) 分,人际和谐 (4.05 ± 0.56) 分,关心员工 (3.41 ± 0.52) 分。

2.2 护士通情能力与组织氛围相关性分析

护士通情能力与组织氛围及其维度相关性分析见表1。从表1可见,除了冲突维度外,临床护士通情能力与组织氛围及其维度呈正相关($P < 0.01$ 或 < 0.05)。

表1 护士通情能力与组织氛围相关性分析

($n=570, r$)

项目	通情能力总分	
	r	P
组织氛围总分	0.325	< 0.01
冲突	-0.369	< 0.01
温暖和工作主动性	0.289	< 0.01
支持认同	0.212	< 0.01
组织有效性	0.196	< 0.05
人际和谐	0.338	< 0.01
关心员工	0.184	< 0.05

3 讨论

3.1 临床护士通情能力处于中等水平

通情,又称为移情或同理心,通情能力通常是指能够站在他人的立场上,理解他人的感情、痛苦或者处境的一种能力^[1]。护士的通情对象不仅包括患者,还包括同事、领导、医生等工作环境中能够接触到的人群。护士具备较高的通情能力,有助于促进护患关系,提高患者满意度,使医护关系更融洽,减少职业倦怠感^[9-10]。本结果显示,临床护士通情能力总分为 (8.37 ± 1.97) 分,处于中等水平,该结论与刘小珍等^[11]的研究结果相似。虽然临床护士具备一定的通情能力,但与患者所期待的水平还

存在差距,且目前的医疗环境对护士提出更高的要求,故仍然需要提高临床护士的通情能力,使护士与其他人员的人际关系更为融洽。研究表明^[12-15],护士长时间在临床工作容易产生共情疲劳,可能会出现通情能力过低或者过度同理心的情况,这两种极端的通情能力均不利于护士工作。

3.2 临床护士组织氛围处于中等偏上水平

本调查显示,临床护士组织氛围总均分为 (3.42 ± 0.57) 分,处于中等偏上水平。提示临床护士组织氛围有待营造和提高。各维度中得分较低的是支持认同维度,说明护士在临床护理工作中缺乏支持和认可;得分较高的是人际和谐以及温暖和工作主动性,说明临床护士在工作中有着比较和谐的人际关系,能够保持一定的工作积极性。研究显示^[16-18],护士所感受到的支持越多,越容易适应护理工作环境,还可以避免产生职业倦怠感,有利于营造良好的组织氛围。为此护理管理者应多给予护士理解、支持和认可,创造良好的组织氛围,以增加护士职业价值感,从而促进护士投入护理工作的积极性,进而提高护理服务质量。

3.3 临床护士通情能力可影响其组织氛围

本结果显示,临床护士通情能力总分与组织氛围总分呈正相关($P < 0.01$)。说明临床护士的通情能力越高,组织氛围越好,或医院组织氛围越好,越容易提高临床护士的通情能力。护士知晓患者的痛苦和心情,理解和包容患者家属及其他医护工作者的这种通情能力,能够维护和谐的人际关系,人员之间关系融洽才会营造良好的组织氛围。而医院和谐融洽的组织氛围,可以提高护士工作满意度^[2,19],使护士对护理工作更加用心和投入,更容易理解患者的处境、医生的不易、家属的焦急和领导的难处等,通情能力得到提高。此外,本研究结果还显示,临床护士通情能力与冲突呈负相关($P < 0.01$),表明临床护士的通情能力越高,组织中越不容易发生冲突,提示医院护理管理者应重视护士通情能力的培养,以避免护患冲突、护护冲突和医护冲突等不良事件产生,促进护理工作顺利开展。护士通情能力与温暖和工作主动性、人际和谐两个维度呈正相关($P < 0.01$),说明通情能力较强的护士,更容易给人温暖,工作中也更加积极主动

维持和谐的人际关系,从而利于营造良好的组织氛围。通情能力与支持认同、组织有效性、关心员工3个维度也呈正相关($P < 0.01, P < 0.05$),说明同事或领导对护士的支持和认可及护理管理者对护士的关心和爱护,均能积极影响护士的通情能力。医院护理管理者应加强对护士的关心,工作上应多给予支持和认可,不断提高护士的通情能力,进而构建良好的组织氛围,使护士在工作环境中感受到温暖,提高其工作主动性,从而提高护理工作满意度和护理服务质量。临床护士也应不断提高自身修养,学会换位思考,多为他人考虑,处理好各种人际关系,这对于改善组织氛围有一定帮助。

4 结论

本调查结果表明,临床护士通情能力处于中等水平,组织氛围处于中等偏上水平;提高临床护士的通情能力,有利于营造良好的组织氛围。良好的组织氛围为培养临床护士的通情能力创造了有益环境;临床护士应不断提高自己的通情能力,努力营造好的组织氛围,以促进护理工作开展;护理管理者应积极创造和谐氛围,为护士提高自身修养和通情能力提供良好的环境,以促进护理事业的发展。

参考文献:

- [1] 王维利.治疗性沟通系统[M].北京:人民卫生出版社,2013:53-54.
- [2] 张婧.护理组织氛围与护士工作满意度的相关性[J].解放军护理杂志,2014,31(23):19-21.
- [3] 高惠宁,徐丽群.ICU护士感知组织氛围与职业倦怠的相关性研究[J].护理学杂志,2015,30(2):61-62.
- [4] 白联缔,曹慧娜,郭智慧,等.组织氛围对临床护士情绪智力的影响[J].护理学杂志,2016,31(22):52-54.
- [5] 白阳娟,白阳静,代静,等.云南省三甲医院护士感知组织氛围与心理授权的相关性调查[J].护理学杂志,2016,31(13):59-61.
- [6] 白联缔,曹慧娜,郭智慧,等.社区医院组织氛围对护士专业价值观的影响[J].护理研究,2017,31(29):3671-3674.
- [7] 张作记.行为医学量表手册[M].北京:中华医学电子音像出版社,2005:167-169.
- [8] 贺利平,李秋洁,满晶.护理组织氛围量表的编制及其信度、效度检验[J].中华现代护理杂志,2011,17